

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS

Empresa evaluada

**SOCIEDAD DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO
EMPRESARIAL DE TERUEL, S.A.**

CIF:A44217800

C/Los Enebros, 74, 1ªplanta

44002 - TERUEL

Teruel

01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

SOCIEDAD PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE TERUEL S.A.

02 - Dirección - CP - Población

Calle Enebros, nº 74. 44002 Teruel

03 - Sector. Actividad

Financiero

04 - Año comienzo actividad.

2007

05 - Número de personas empleadas

3

06 - Persona contacto

Luis Miguel Benedicto Azuara

07 - E-mail persona contacto

lmbenedicto@sumateruel.com

08.- Página web

www.sumateruel.com

1 GENERAL

1.a Tendencias Globales

1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)**

- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

Las entrevistas con grupos de interés sirven para cambiar objetivos y acciones a realizar

Puntuación sección 100,00 %

1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

Se diferencian sin existir metodología específica

3.1. Información adicional

Sin información adicional

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional.

Aunque mp se destina presupuesto, la propia actividad de la emprs contribuye a la vertebración del territorio y creación de empleo.

Puntuación sección 12,50 %

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su empresa los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros..

Tenemos identificados los grupos de interés de la empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

Continuamente se tiene información de dichos grupos por distintos métodos y de forma planificada se tienen reuniones con los mas importantes

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la empresa

6.1. Información adicional

Se identifican sus necesidades y se revisan periódicamente

Puntuación sección 100,00 %

1.d Gobierno de la empresa

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la empresa y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la empresa?

Existe un código de conducta a disposición de las todas las personas de la empresa

7.1.. Información adicional.

En 2017 se ha realizado un compliance y la documentación al respecto.

8.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

8.1. Información adicional

En 2017 se ha elaborado un compliance y se han establecido los mecanismos necesarios al respecto

9.- ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa la cultura (razón de ser de la empresa, valores,...) y los objetivos de la empresa?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

9.1 Información adicional

Sin información adicional

10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia.

10.1. Información adicional

En 2017 se elaboró un compliance

Puntuación sección 187,50 %

1.e Plan de Responsabilidad Social

11.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

11.1. Información adicional.

Estamos elaborando el nuevo plan

12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

12.1. Información adicional.

Sin información adicional

Puntuación sección 75,00 %

2 CLIENTES

2.a Satisfacción de cliente

13.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

13.1. Información adicional

Se mantienen de forma periodica reuniones con representantes de los clientes que nos transmiten sus inquietudes y quejas (Cámara de Comercio, CEOE)

14.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

14.1. Información adicional

Se mantienen de forma periodica reuniones con representantes de los clientes que nos transmiten sus inquietudes y quejas (Cámara de Comercio, CEOE) y con entidades financieras

Puntuación sección 75,00 %

2.b Innovación en los productos y servicios

15.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación

15.1. Información adicional.

Se analiza la competencia, la situación actual de mercado (otras entidades financieras) y las necesidades de clientes no cubiertas

Puntuación sección 75,00 %

2.c Calidad del servicio

16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

16.1. Información adicional.

Se pone en conocimiento de todas las entidades financieras que trabajan en el territorio

17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?

Se ofrece un servicio postventa o de seguimiento del servicio integral y de manera proactiva, en el que la empresa informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto/servicio o su comercialización

17.1. Información adicional.

Trato personalizado en la resolución de problemas

Puntuación sección 75,00 %

2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio

18.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

18.1. Información adicional.

Se proporciona información por escrito (entrega formato papel en entrevistas o envío de e-mail), aparece toda la información sobre los productos en la web y se remiten borradores de los prestamos a formalizar con antelación suficiente al cliente.

Puntuación sección 100,00 %

3 PERSONAS EMPLEADAS

3.a Satisfacción de las personas empleadas

19.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

19.1. Información adicional

Como grupo de interes se mantienen reuniones periodicas para conocer sus sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora

Puntuación sección 50,00 %

3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

20.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución)

y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura.....)?

Se realizan iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades, a modo de ejemplo: se comunican los puestos de trabajo vacantes, se promueve la promoción interna, existe una política de retribución salarial

20.1. Información adicional

sin información adicional

Puntuación sección 25,00 %

3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

21.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su empresa con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

21.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.

Se tienen en cuenta las necesidades de los trabajadores y se adaptan o cambian puntualmente horarios para atender obligaciones familiares. Flexibilidad para coger vacaciones.Reducción de jornada.

Puntuación sección 75,00 %

3.d Formación y fomento de la empleabilidad

22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

22.1. Información adicional.

las ofertas de formación recibidas se redirigen a sus posibles beneficiarios y los trabajadores plantean cursos que les interesan

23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?

Se realiza una formación básica relacionada con la actividad de la empresa

23.1. Información adicional

para temas concretos se establece un plan de formación: como el Blanqueo de Capitales, protección de datos....

Puntuación sección 75,00 %

3.e Seguridad y salud.

24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

24.1. Información adicional.

Gestionado por Maz

Puntuación sección 100,00 %

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?

No se tienen en cuenta criterios sociales, medioambientales, laborales, etc..en la selección de proveedores

25.1. Información adicional

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación del sector público

4.b Clasificación y evaluación de proveedores

26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Se tiene en cuenta el precio fundamentalmente

26.1. Información adicional

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación que el sector publico

Puntuación sección 25,00 %

4.c Homologación de proveedores

27.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

27.1. Información adicional

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación que el sector público

4.d Interacción con los proveedores

28.- ¿Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión ?

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

28.1. Información adicional

CEOE y Camara de Comercio presentan propuestas de mejora que afectan a los proveedores

Puntuación sección 50,00 %

5 SOCIAL

5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

29.1. Información adicional.

La propia actividad de la sociedad contribuye al equilibrio territorial y creación de empleo. Se colabora con instituciones como Cámara de Comercio, CEOE, Universidad, CEEI

Puntuación sección 50,00 %

5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?

Se realizan algunas iniciativas que apoyan la actividad económica de la empresa

30.1. Información adicional.

sin información adicional

Puntuación sección 25,00 %

5.c Transparencia con el entorno

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?

Se comunican a las personas empleadas pero no de manera formal

31.1. Información adicional

sin información adicional

Puntuación sección 25,00 %

5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas

32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

32.1. Información adicional

Se realizan reuniones informativas sobre acciones y resultados con grupos de interés, Se publica en la web información sobre resultados y contribución a la sociedad (datos estadísticos, memoria de RSA)

Puntuación sección 100,00 %

6 MEDIOAMBIENTAL

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

33.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su empresa el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental

33.1. Información adicional

Tienen una mejora en las condiciones de financiación las empresas que realicen acciones mediambientales por encima de las exigidas legalmente.

Puntuación sección 75,00 %

6.b Estrategia frente al cambio climático

34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?

Existen algunas iniciativas en curso pero no se comunican

Puntuación sección 25,00 %

6.c Plan de gestión ambiental

35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

35.1. Información adicional

sin información adicional

Puntuación sección 25,00 %

6.d Comunicación ambiental

36.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Sí, se comunica a todos los grupos de interés

36.1. Información adicional.

sin información adicional

Puntuación sección 75,00 %

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.a Priorización de temas

37.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

- 1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 9 - Disponer de presupuesto
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

7.b Valoración Global

38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

39.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

El objeto social de la empresa es contribuir al desarrollo Local

40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Mejorar la comunicación y dar a conocer mejor los logros obtenidos. Mejorar los tiempos de respuesta al cliente. Mejorar la condiciones económicas de los trabajadores.

Puntuación encuesta 66,67 %